

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Marché n°ARSB-DSI-2025-1

Prestation d'assistance et de maintenance multi technique des salles serveurs de l'ensemble des sites de l'ARS Bretagne : climatisation, incendie, onduleurs

Ce marché est passé selon la procédure de l'appel d'offres ouvert conformément aux dispositions des articles L2124-1 et L2124-2 de l'ordonnance 2018-1074 et des art. R2124-1 et R2124-2 du décret 2018-1075 portant parties législative et réglementaire du code de la commande publique.

Le présent document comporte 10 pages numérotées de 1 à 10

SOMMAIRE

Article 1 - Objet et forme du marché	3
1.1 - Objet.....	3
1.2 - Forme du marché	3
Article 2 - Modalités d'exécution des prestations	4
2.1 - Contexte des prestations	4
2.2 - Evolutions en cours ou envisagées.....	4
2.3 - Attendus dans le dossier technique du soumissionnaire	4
2.4 - Indicateurs qualité	4
2.5 - Réunions de suivi	5
Article 3 - Allotissement	5
Article 4 - Exigences et prestations.....	5
4.1 - Objectifs de maintenance et de maintien en condition opérationnelle	5
4.2 - Exigences générales	6
4.3 - Exclusion de périmètre	8
4.4 - Prestations de réversibilité.....	8
Article 5 - Spécificités.....	9
5.1. Inventaire du matériel	9
5.2. Prestations attendues	9
Article 7 - Liste des Unités d'Œuvre (UO) activables par l'ARS Bretagne	9

Article 1 - Objet et forme du marché

1.1 - Objet

Le marché a pour objet la prestation d'assistance et de maintenance multi technique (climatisation, incendie, onduleurs) des salles serveurs de l'ensemble des sites de l'ARS Bretagne (siège et Délégations Départementales) :

- ☞ Sites de Rennes : Siège (Place des Colombes) + DD 35 (Place du Général Giraud)
- ☞ Site de Quimper : DD 29 (Venelle de Kergos)
- ☞ Site de Saint Brieuc : DD 22 (Rue de Paimpont)
- ☞ Site de Vannes : DD 56 (Boulevard de la Résistance)

Les sites mentionnés sont ceux existants au lancement de la consultation. En cas de nouveaux sites ou de déménagement, l'acheteur se réserve le droit d'ajouter ou de retirer des sites. L'acheteur en préviendra le titulaire, au plus tôt. Le titulaire ne pourra pas refuser les changements demandés.

Il est attendu que les prestations s'inscrivent dans une logique d'engagement de service et d'assurance d'une permanence de la qualité du service rendu.

L'ARS Bretagne souhaite s'appuyer sur l'expertise du titulaire pour l'ensemble du parc matériel objet du présent marché.

Le marché porte sur les prestations suivantes :

- ☞ **des prestations récurrentes** comprenant :
 - la maintenance préventive des équipements existants sur tous les sites de l'ARS Bretagne
 - l'accès aux supports téléphonique et portail web pour la déclaration, le traitement et le suivi des demandes et incidents
- ☞ **des prestations ponctuelles ou complémentaires** comprenant notamment :
 - une prestation initiale de mise en œuvre par un audit au démarrage du marché
 - des prestations d'assistance technique, d'expertise et de conseils à la demande passées soit sous forme d'unités d'œuvre soit sous forme de devis pour la participation à des projets ou études dans le périmètre du marché
 - le remplacement d'équipements ou l'acquisition d'équipements complémentaires nécessaires au bon fonctionnement, le paramétrage de mise en service, leur support et maintenance associés
 - une prestation de réversibilité en fin de marché

1.2 - Forme du marché

Ce marché est passé selon la procédure de l'appel d'offres ouvert conformément aux dispositions des articles L2124-1 et L2124-2 de l'ordonnance 2018-1074 et des art. R2124-1 et R2124-2 du décret 2018-1075 portant parties législative et réglementaire du code de la commande publique.

Il est conclu sous la forme d'un accord-cadre mono-attributaire avec un maximum de 500 000 euros HT (montant maximum pour la durée du marché indiquée à l'article 2 du présent document).

Le présent marché est un marché de prestations de services de type mixte. Il comporte une partie forfaitaire pour les prestations récurrentes et une partie à bons de commande pour les prestations ponctuelles ou complémentaires. L'émission des bons de commande se fera au fur et à mesure des besoins de l'ARS Bretagne en application des articles L. 2125-1 1°, R2162-1 à R2162-6 et dans les conditions fixées aux articles R2162-13 et R2162-14 du code de la commande publique.

Il est régi par le Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de Fournitures Courantes et de Services (CCAG FCS arrêté du 30 mars 2021).

Article 2 - Modalités d'exécution des prestations

2.1 - Contexte des prestations

L'Agence Régionale de Santé Bretagne a pour mission de mettre en place la politique de santé dans la région. Ses actions visent à améliorer la santé de la population et rendre le système de santé plus efficace. Elle a une approche transversale et couvre tous les domaines de la santé publique.

Le département des Systèmes d'Information Interne (DSII) a en charge de garantir la continuité d'accès au SI de l'Agence (matériel informatique et téléphonie, outils bureautiques, logiciels, réseaux) et d'assurer la maîtrise d'œuvre du système d'information interne à l'ARS.

Il pilote de manière unifiée les systèmes d'information, tant sur le volet de l'assistance aux utilisateurs que celui des infrastructures systèmes et réseaux en lien avec les solutions proposées par le Ministère de la santé et est responsable de la sécurité des systèmes d'informations.

2.2 - Evolutions en cours ou envisagées

Sur la durée du marché, l'ARS Bretagne se réserve la possibilité de demander au titulaire des prestations de conseil, d'accompagnement pour la préparation, la réalisation, le paramétrage, l'évolution ou le déploiement de nouveaux services (déménagement, regroupement de sites, ajout de nouvelles sondes d'activation des alarmes, optimisation des sites de secours...).

2.3 - Attendus dans le dossier technique du soumissionnaire

Le candidat précisera dans sa réponse les modalités d'accès au support technique permettant à l'ARS Bretagne de signaler tout incident relatif au parc d'équipements maintenus (hotline, assistance téléphonique, mail, plateforme ou espace client...) et d'avoir un suivi précis du traitement et de la résolution des tickets, des demandes d'intervention et de prestation.

Le candidat communiquera les étapes de son processus de gestion des incidents (de la prise en compte de la déclaration jusqu'à sa résolution), le niveau de priorité, le processus d'escalade des incidents prioritaires et les délais associés.

Il devra décrire l'équipe qu'il met à disposition pour traiter les demandes et prévoir en particulier :

- ☞ un référent unique pour toutes les questions techniques ayant trait aussi bien à la maintenance et à l'évolution des installations, aux prestations, au suivi global et au conseil
- ☞ une équipe de techniciens (technicien de maintenance de matériel de climatisation, technicien de maintenance de matériel incendie et technicien de maintenance d'onduleur) et experts (chef de projet) suffisamment nombreux (au moins 3) et compétents sur les équipements en service à l'ARS Bretagne
- ☞ le plan de formation du personnel dédié à l'exécution du marché

Il devra présenter comment il sécurisera la confidentialité des informations de l'ARS Bretagne.

2.4 - Indicateurs qualité

Afin de s'assurer du bon déroulement et du respect des exigences du marché, un suivi des indicateurs (décrits ci-dessous) sera effectué par le titulaire :

- ☞ disponibilité du matériel maintenu, taux d'erreur, taux de panne
- ☞ qualité des interventions, délai de rétablissement en cas d'incident
- ☞ qualité des rapports d'intervention et de la documentation
- ☞ efficacité du support : compréhension du besoin, délai de prise en compte des incidents
- ☞ qualité du suivi des demandes
- ☞ compétence des équipes mises à disposition par rapport au besoin

Ces indicateurs seront étudiés notamment lors des réunions de suivi du marché.

2.5 - Réunions de suivi

Une réunion annuelle de suivi du marché sera effectuée en présentiel au siège de l'ARS Bretagne. Seront présents le responsable opérationnel du titulaire (accompagné des collaborateurs de son choix) et les représentants du DSII. Si besoin, l'ARS Bretagne pourra convier des prestataires ou partenaires.

Cette réunion sera pilotée par le titulaire, avec envoi des convocations et ordre du jour cinq (5) jours avant, puis envoi d'un compte rendu sous format informatique par mail cinq (5) jours ouvrés suivant la réunion pour approbation et validation.

L'objectif de cette réunion est de suivre :

- ☞ le déroulement du marché (au niveau organisationnel, qualité, financier...)
- ☞ les travaux réalisés au cours de la période écoulée et événements ayant marqué l'activité
- ☞ les incidents (nombre, priorité et explication sur chaque)
- ☞ les demandes de prestations complémentaires commandées et à venir (présentation par l'ARS Bretagne des futurs besoins)
- ☞ les demandes de maintenance commandées et à venir
- ☞ les difficultés rencontrées, les doléances vis-à-vis de la réalisation des prestations, les mesures que le titulaire compte mettre en œuvre pour résoudre les dysfonctionnements
- ☞ l'état du matériel et le suivi de l'obsolescence
- ☞ les propositions d'actions d'amélioration continue
- ☞ les éventuelles variations des métriques de périmètre des prestations pouvant donner lieu, le cas échéant, à une révision du coût des prestations à date anniversaire du marché

Le chargé du contrat au sein du DSII ou le titulaire peuvent demander des points complémentaires.

L'ARS Bretagne pourra, si nécessaire, convoquer une réunion exceptionnelle au niveau qu'elle juge approprié, en dehors de cette fréquence. La participation du titulaire à ces réunions fait partie des prestations attendues. En particulier, l'augmentation de la fréquence des réunions ne donnera pas lieu à des bons de commandes pour des prestations complémentaires.

Dès notification du marché, le titulaire organisera sur site une réunion de lancement et de cadrage. Cette réunion, où sont présents les représentants des deux parties, permet :

- ☞ de préciser l'organisation opérationnelle pour le suivi du contrat : les intervenants, les limites de responsabilité, le calendrier des interventions...
- ☞ d'établir et signer les différents documents contractuels et réglementaires

Article 3 - Allotissement

Conformément aux articles L2113-10 et L2113-11 du code de la commande publique, le marché est constitué d'un lot unique, son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes. La dévolution en lots séparés est de nature à restreindre la concurrence et risque de rendre techniquement difficile et financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

Article 4 - Exigences et prestations

4.1 - Objectifs de maintenance et de maintien en condition opérationnelle

La maintenance est l'ensemble de toutes les actions techniques, administratives et de gestion effectuées durant le cycle de vie d'un système informatique et destinées à le maintenir ou à le rétablir dans un état dans lequel il peut accomplir les fonctions requises.

L'un des principaux objectifs est de réduire les risques sur la sécurité du système d'information.

La maintenance préventive regroupe les activités de maintenance régulières et programmées permettant d'éviter des défaillances inattendues à l'avenir.

4.2 - Exigences générales

N°	Description des besoins / exigences
Gen-001	Le titulaire devra se conformer à la charte relative à la protection de l'information et à la sécurité numérique de l'ARS Bretagne, elle sera communiquée au titulaire. Tous les intervenants sur site devront la signer avant intervention.
Gen-002	<p>Audit au démarrage :</p> <p>Le titulaire effectuera un audit préalable de l'ensemble des équipements de la salle serveur et des locaux techniques informatiques (climatisation, incendie et onduleurs) compris dans le marché sur sites (à chiffrer dans le cadre de l'Unité d'Œuvre UO-001). Il sera commandé au démarrage du marché.</p> <p>Le bilan de cet audit présentera :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un inventaire des matériels et interconnexions des équipements, le périmètre des garanties matériels, la conformité des équipements avec la réglementation, des recommandations sur l'existant au regard des référentiels du domaine - pour les climatisations et les onduleurs : état général, paramétrage, processus de gestion (arrêt/relance...) - pour la partie incendie de la salle serveur : état général, paramétrage, processus de gestion de la centrale incendie <p>La liste des équipements doit être mise à jour en conséquence. Il appartient au titulaire de s'assurer que tous les matériels objets du présent marché figurent dans son inventaire.</p> <p>L'inventaire remis précise notamment le principe de fonctionnement des installations, leur âge, leur état technique et indique ce qui nécessite une mise en conformité ou un complément d'équipement.</p> <p>Le titulaire est réputé avoir une parfaite connaissance des installations, de leur fonctionnement, des caractéristiques des matériels et de leurs performances, de leur état d'usure ou de vétusté éventuelle.</p> <p>Le titulaire fera des propositions d'optimisation/évolution du matériel (obsolescence du matériel...).</p> <p>Dans les 15 jours ouvrés suivant l'audit, le titulaire s'engage à envoyer un bilan. Ce(s) document(s) sera(ont) validé(s) par l'ARS Bretagne via la documentation fournie par le titulaire. La réunion de validation aura lieu 10 jours après l'envoi permettant à l'ARS Bretagne de relire les documents pour la séance de validation.</p>
Gen-003	Le titulaire doit pouvoir assurer une intervention (expert ou technicien suivant la problématique rencontrée) sur les sites de l'ARS Bretagne en moins de 2 heures.
Gen-004	<p>Le titulaire effectue les opérations de maintenance prévues par les constructeurs et celles relatives à ses propres gammes de maintenance préventive.</p> <p>La nature et la fréquence des actions de maintenance préventive, de contrôle et d'entretien courant doit être planifiée en fonction des performances attendues et suivant la législation, les caractéristiques des équipements, les recommandations ou spécifications des fabricants, les règles de l'art, l'expérience du titulaire ainsi que l'état et l'utilisation des équipements.</p> <p>Le titulaire présente en début de marché et tous les ans à la date anniversaire du marché le planning de maintenance et la liste des équipements actualisée.</p> <p>Le titulaire assure à minima une visite annuelle consistant à assurer le contrôle des paramètres de bon fonctionnement des installations et équipements.</p>
Gen-005	<p>Il est demandé au titulaire une astreinte 24 heures / 24 et 7 jours / 7 pour gérer les risques d'incendie, de panne de batterie, d'onduleur, de climatisation... et une intervention immédiate pour résoudre ces risques.</p> <p>L'astreinte ne concerne que la salle serveur au siège et le local technique informatique en DD35 (immeuble des 3 soleils).</p>

Gen-006	<p>Le titulaire s'engage à fournir, pour toute demande d'intervention, un accès :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à une ligne ou plateforme téléphonique (numéro non surtaxé) - par mail (adresse générique) à son centre de contact - à un extranet, outil de gestion des tickets ou plateforme dédié(e) accessible en permanence aux membres du DSII permettant d'avoir un suivi précis de l'avancement des demandes de leur ouverture jusqu'à leur résolution et clôture (consultation des demandes, état et rapports d'intervention en temps réel). <p>Le candidat proposera un service d'assistance permettant d'accéder 7 jours / 7 et 24 heures / 24 au support technique et d'assister le DSII en cas de problèmes matériels.</p> <p>Toutes les sollicitations devront être tracées y compris celles effectuées par mail et téléphone. Les activités de maintenance préventive devront être, de la même manière, identifiées et tracées dans l'outil de suivi des tickets.</p> <p>Si le titulaire change d'outil de gestion des demandes, d'adresse de l'outil, de mail ou de téléphone, il devra en informer l'ARS Bretagne sans délai (par courrier recommandé avec Accusé Réception et copie par mail aux correspondants techniques) et prévoir à sa charge une formation des agents du DSII.</p> <p>Le candidat mettra en œuvre des procédures de gestion des incidents, des indicateurs, matrices d'escalades.</p>
Gen-007	<p>Horaire d'intervention :</p> <p>Par défaut et hors astreintes, les interventions sont réalisées en heures ouvrées de 8h30 à 18h00 du lundi au vendredi inclus.</p>
Gen-008	<p>Assistance et support en cas de dysfonctionnement, incidents :</p> <p>La demande d'assistance concerne tous les matériels du périmètre.</p> <p>Prise en compte immédiate de la demande client par le centre de contact du titulaire.</p> <p>Envoi d'un mail contenant le n° de l'appel et le résumé de la demande et le lien vers cette demande dans l'outil de suivi du titulaire.</p> <p>Intervention sur site</p>
Gen-009	<p>En cas d'impossibilité de poursuivre la maintenance dans les conditions prévues, le titulaire en avisera l'ARS Bretagne et prendra toutes les dispositions nécessaires pour assurer un fonctionnement en mode dégradé ou mettre en œuvre une solution palliative.</p> <p>En cas d'urgence bloquante liée à un équipement présentant un dysfonctionnement majeur, le titulaire devra être en capacité de fournir en prêt et de mettre en service un matériel compatible, puis de faire un devis proposant du matériel de remplacement définitif sans obligation d'achat par l'ARS Bretagne. Le matériel proposé sera de performances et de qualités équivalentes ou supérieures au matériel déposé.</p>
Gen-010	<p>Le titulaire devra respecter les prescriptions du constructeur en cas de remplacement de matériel (mise à jour de la documentation à faire valider par l'ARS Bretagne).</p> <p>Le titulaire pourra être amené à contacter le constructeur en cas de dysfonctionnement.</p>
Gen-011	<p>Intervention à faibles nuisances :</p> <p>La réussite d'une intervention à faibles nuisances repose sur le respect de différents points :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestion différenciée des déchets de l'intervention - La réduction des nuisances acoustiques - La réduction des autres nuisances (pollution des sols et des eaux, salissures et poussières, circulation et stationnement aux alentours de l'intervention) <p>Chaque entreprise participe à cette démarche et sera chargée de l'information et de la sensibilisation de son personnel qui devra intégrer les conditions de gestion de l'environnement, de la santé, de la sécurité.</p>
Gen-012	<p>Au plus tard cinq (5) jours ouvrés après chaque prestation, le titulaire devra fournir un rapport d'intervention détaillé de celle-ci, sous réserve de validation par l'ARS Bretagne (sans remarque sous dix (10) jours ouvrés).</p> <p>Le compte rendu d'intervention devra mentionner le type et détail d'intervention, la</p>

	durée, complexité, traçabilité réglementaire, les marques et types précis de chacun des matériels avec leurs caractéristiques techniques...
Gen-013	Le titulaire devra être force de proposition pour assister l'ARS Bretagne.
Gen-014	Le titulaire devra produire des prestations de conseil, d'études à la demande.
Gen-015	Le titulaire s'engage à traiter les demandes et envoyer un devis sous cinq (5) jours ouvrés (par mail).
Gen-016	Le titulaire devra envoyer chaque année un rapport de l'ensemble de ses interventions.
Gen-017	La documentation créée/modifiée par le titulaire appartient à l'ARS Bretagne.

4.3 - Exclusion de périmètre

Sont considérés hors périmètre et ne font donc pas partie de ce marché :

- ☞ la gestion des extincteurs "commun"
- ☞ la gestion des climatisations des bâtiments autres que celles de la salle serveur et des locaux techniques informatiques
- ☞ tout le matériel d'éclairage et de chauffage

4.4 - Prestations de réversibilité

La réversibilité désigne les opérations de retour de responsabilité, par lesquelles l'agence ou un tiers désigné reprend les prestations qu'elle avait confiées au titulaire arrivant à terme.

A la fin du marché, et quelles que soient les raisons de ce terme (fin de validité, résiliation, transfert...), le titulaire s'engage à assurer une totale réversibilité des solutions pour permettre la poursuite des prestations dans les meilleures conditions dans le cadre des engagements prévus au présent contrat.

Pour cela et afin de faciliter la mise en œuvre de la réversibilité, le titulaire s'engage à fournir au nouveau titulaire toutes les informations en sa possession utiles au bon déroulement de la transition, à la poursuite des prestations, à répondre à toutes les questions et à lui transférer le savoir-faire nécessaire à l'exécution des prestations. Le nouveau titulaire doit être en mesure de reprendre sans difficulté le suivi et la gestion du périmètre contractuel géré par le titulaire sortant.

Le transfert de compétences et de connaissances au profit des nouvelles équipes, indissociable de la réversibilité, sera à la charge du titulaire sortant et chiffrée dans le bordereau des prix.

Il s'engage à fournir de façon structurée l'intégralité des données à jour sous format exploitable de type documents, livrables, procédures, documentations techniques, rapports, analyses, schémas nécessaires à l'exécution du marché dans un délai de quinze (15) jours maximum à compter de la demande de réversibilité et à n'en conserver aucune copie. Toutes les actions planifiées, les fiches d'incidents et d'assistance traitées, en cours ou en attente doivent faire l'objet d'un dossier clair et précis permettant une reprise d'activité dans les meilleures conditions.

La réversibilité sera réalisée sur la base du plan établi dès la phase d'initialisation et tenu à jour (au moins 1 fois par an) tout au long du déroulement du marché. Ce plan de réversibilité élaboré par le titulaire sortant sera soumis à validation de l'ARS Bretagne lors d'une réunion spécifique organisée à cet effet. Il décrira avec méthodologie les modalités d'accompagnement de la transition incombant à chacune des parties avec ses différentes étapes (échancier), les conditions contractuelles et financières.

Le titulaire sortant continue à assurer, durant cette phase, la responsabilité pleine et entière de l'exécution du marché. Il doit assumer les prestations demandées dans le respect de la qualité et du niveau de service requis jusqu'au dernier jour contractuel du marché. Il doit produire l'ensemble des tableaux de bord et synthèse de l'activité sous risque de se voir appliquer les pénalités prévues.

Il est demandé de chiffrer la prestation de réversibilité sur l'ensemble du périmètre.

Article 5 - Spécificités

Le soumissionnaire devra détailler les procédures à mettre en place pour répondre aux exigences et prestations attendues de l'ARS Bretagne.

5.1. Inventaire du matériel

Pour des raisons de sécurité, la liste des équipements sera communiquée lors de la visite sur site.

5.2. Prestations attendues

Les prestations attendues couvrent le Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) et la bonne performance du matériel de la salle serveur et des locaux techniques informatiques compris dans le marché sur l'ensemble des sites.

Il est demandé au titulaire une prestation de maintenance annuelle de l'ensemble des matériels conformément aux horaires décrits dans l'Unité d'Œuvre UO-002.

Le périmètre du marché est susceptible d'évoluer en fonction des entrées ou sorties de matériels. Les nouveaux matériels susceptibles d'être ajoutés en cours d'exécution du marché, feront dans un premier temps l'objet d'une demande de tarification par le DSII auprès du titulaire.

L'assistance concerne des demandes autres que la maintenance du matériel décrit dans ce marché. Si des besoins complémentaires sont nécessaires, l'ARS enverra un bon de commande au titulaire, contenant les prestations à effectuer et les Unités d'Œuvre correspondantes. Charge au titulaire de faire un devis contenant par UO, la quantité estimée ce qui donnera le prix final de la commande.

Les prestations du titulaire comprendront si besoin :

- ☞ la protection des moquettes, tapisseries, peintures, mobilier avec du matériel adéquat
- ☞ le nettoyage du chantier, au fur et à mesure de son avancement, la fourniture de bâches de protection
- ☞ l'évacuation et le recyclage des matériaux déposés
- ☞ tout emballage, manipulation et transport de matériel, y compris le matériel ou outillage nécessaire à ces opérations ainsi qu'à la réalisation du chantier
- ☞ toute plus-value pour travaux en hauteur, sous-plafond et dans les locaux encombrés ou accessibles par intermittence
- ☞ les frais de manutention du matériel et l'enlèvement des gravats et des matériels reconnus irrécupérables par l'ARS Bretagne
- ☞ et d'une façon générale, toute sujétion nécessaire à la réalisation des prestations

Le prestataire ne doit pas stocker de matériel à l'ARS Bretagne dans les locaux techniques ni ailleurs sans acceptation d'une personne habilitée.

Article 7 - Liste des Unités d'Œuvre (UO) activables par l'ARS Bretagne

Prestations minimales :

- ☞ UO-002 : Maintenance annuelle des sites multi techniques
- ☞ UO-003 : Astreinte annuelle multi technique

N°	Description de l'Unité d'Œuvre
UO-001	Audit multi technique au démarrage : Le titulaire effectuera un audit de l'ensemble du matériel compris dans le marché sur sites et rédigera un bilan qu'il présentera en réunion de validation. Le titulaire fera des propositions d'optimisation/évolution du matériel (obsolescence du matériel...). Cette UO comprend l'audit, le bilan et la réunion de validation.

UO-002	<p>Maintenance multi techniques des sites (Maintien en Condition Opérationnelle) : Horaires d'intervention : 8h30 - 18h00 jours ouvrés</p> <p>La périodicité de la maintenance dite "préventive" sera définie suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le type d'installation et les obligations réglementaires - la criticité et les préconisations techniques du matériel <p>Cette maintenance inclut la prise en compte des observations du contrôle réglementaire annuel.</p> <p>Le candidat établira un tarif par équipement.</p>
UO-003	<p>Astreinte annuelle multi technique :</p> <p>Ne concerne que la salle serveur Place des Colombes et le local technique immeuble des 3 soleils, à Rennes.</p> <p>Il est demandé au titulaire une astreinte 24 heures / 24 et 7 jours / 7 pour gérer les risques d'incendie, de panne de batterie, d'onduleur, de climatisation... et une intervention immédiate pour résoudre ces risques.</p>
UO-004	<p>Intervention liée à l'astreinte annuelle multi technique :</p> <p>Ne concerne que la salle serveur Place des Colombes et le local technique immeuble des 3 soleils, à Rennes.</p> <p>Intervention immédiate 24 heures / 24 et 7 jours / 7.</p> <p>Cette UO sera calculée par heure d'intervention.</p>
UO-005	<p>Prestation d'assistance hors urgence hors maintenance hors astreinte : résolution d'incident non bloquant</p> <p>Cette UO sera calculée par heure d'intervention.</p>
UO-006	<p>Prestation conseil : mise à disposition d'une expertise pour l'aide dans le choix et l'analyse d'un besoin de l'ARS Bretagne (par exemple : étude, déménagement)</p> <p>Cette UO sera calculée par heure d'intervention.</p> <p>Cette prestation sera réalisée après validation par l'ARS Bretagne du devis envoyé par le prestataire.</p>
UO-007	<p>Remplacement de batterie (et prestation associée) : prestation consistant à remplacer une batterie d'onduleur.</p> <p>Cette prestation sera réalisée après validation par l'ARS Bretagne du devis envoyé par le prestataire contenant une description précise de l'intervention.</p>
UO-008	<p>Remplacement de bonbonne de gaz (et prestation associée) : prestation consistant à remplacer une bonbonne de gaz du matériel incendie.</p> <p>Cette prestation sera réalisée après validation par l'ARS Bretagne du devis envoyé par le prestataire contenant une description précise de l'intervention.</p>
UO-009	<p>Remplacement ou acquisition de matériel (et prestation associée) autre que batterie et bonbonne :</p> <p>Exemples : une sonde de température sur le site de la DD35 devant être reliée à la centrale d'alarme), climatisation, onduleur.</p> <p>Installation de matériel acheté chez le titulaire ou un autre prestataire.</p> <p>Le titulaire devra intervenir en prenant en compte la garantie liée au matériel acheté.</p> <p>Cette prestation sera réalisée après validation par l'ARS Bretagne du devis envoyé par le prestataire contenant une description précise de l'intervention.</p>
UO-010	<p>Prestation de réversibilité :</p> <p>Cette UO comprend la prestation de réversibilité, l'élaboration du plan, la participation à la réunion et la transmission de l'ensemble des documents au nouveau titulaire.</p>